

<<前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787561539569

10位ISBN编号：7561539568

出版时间：2011-8

出版时间：厦门大学出版社

作者：郑燕萍

页数：386

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<前厅客房服务与管理>>

### 内容概要

郑燕萍主编的《前厅客房服务与管理》分为前厅篇与客房篇两大部分。

立足于高职院校人才培养的核心——“职业化”教育，基于饭店前厅、客房部的工作岗位要求、服务内容和流程、管理方法和技能，设计了16个学习情境，共72个工作任务，帮助学生掌握饭店前厅、客房服务与管理的专业知识、服务技能，培养学生的综合能力。

内容和形式有所创新，特别是书中的“案例分析”、“综合训练”为没有实践经验的在校学生提供了很好的素材和能力训练；每个学习情境的“学习目标”和“小结”也为学生明确了学习目的。

本书既是一本饭店前厅、客房服务与管理的教科书，也可以作为饭店从业人员进行服务和管理实践的参考书。

## <<前厅客房服务与管理>>

### 书籍目录

#### 前厅篇

##### 学习情境一 走进前厅部

- 任务1 前厅部认知
- 任务2 前厅部编制与岗位职责
- 任务3 前厅部环境布局 and 主要设备
- 任务4 前厅部员工应具备的素质要求

##### 学习情境二 客房预订

- 任务1 认识房型及客房销售价格
- 任务2 客房预订方式和种类
- 任务3 客房预订程序
- 任务4 客房预订控制管理及纠纷处理
- 任务5 客房销售的艺术与技巧
- 任务6 预订与收益管理
- 任务7 宾客抵店前的准备工作

##### 学习情境三 前台服务

- 任务1 入住登记的相关知识
- 任务2 房态的显示、排房及转换
- 任务3 入住接待程序
- 任务4 入住期间常见问题的处理
- 任务5 入住收银服务
- 任务6 夜审工作
- 任务7 离店结账服务
- 任务8 问讯及留言服务

##### 学习情境四 礼宾服务

- 任务1 机场接送服务
- 任务2 饭店门口迎送服务
- 任务3 行李服务、代客停车服务
- 任务4 金钥匙服务

##### 学习情境五 日常服务

- 任务1 电话总机服务
- 任务2 商务中心服务

##### 学习情境六 宾客关系管理

- 任务1 大堂副理服务
- 任务2 宾客投诉处理
- 任务3 服务补救
- 任务4 住店客户回访

##### 学习情境七 前厅信息管理

- 任务1 客流预测与信息传递
- 任务2 报表制作与文档管理
- 任务3 客史档案管理

##### 学习情境八 前厅服务质量控制与员工管理

- 任务1 前厅服务质量内涵与控制
- 任务2 前厅员工的招聘与培训
- 任务3 前厅员工工作绩效考评
- 任务4 前厅员工激励机制的建立

## <<前厅客房服务与管理>>

### 客房篇

#### 学习情境九 走进客房部

- 任务1 客房部认知
- 任务2 客房部编制与岗位职责
- 任务3 客房设备用品
- 任务4 客房功能布局与装饰布置
- 任务5 客房部员工的素质要求

#### 学习情境十 客房清洁卫生与管理

- 任务1 客房日常清扫
- 任务2 客房计划清洁
- 任务3 客房清洁卫生质量控制
- 任务4 创建“绿色客房”活动

#### 学习情境十一 客房服务接待

- 任务1 迎送宾客服务
- 任务2 VIP宾客接待服务
- 任务3 房内小酒吧服务
- 任务4 开夜床服务
- 任务5 客房其他服务
- 任务6 遗留物品处理

#### 学习情境十二 客房部物品与设备管理

- 任务1 客房物品与设备的种类与特性
- 任务2 客房物品与设备的采购、保管和使用
- 任务3 客房物品与设备档案的建立

#### 学习情境十三 公共区域清扫保养与管理

- 任务1 公共区域清洁保养工作的流程与管理
- 任务2 地面材料及保养
- 任务3 墙面材料及保养
- 任务4 玻璃、镜面、木质家具、清洁器具的清洁保养
- 任务5 公共卫生间的清洁保养
- 任务6 定期消杀“四害”

#### 学习情境十四 洗衣房运营管理

- 任务1 洗衣房的职能和组织机构
- 任务2 洗衣房设备与保养
- 任务3 收发洗涤布草
- 任务4 洗涤饭店各种布草及客衣
- 任务5 制服编码、保养与管理

#### 学习情境十五 客房安全管理

- 任务1 客房职业安全
- 任务2 防盗与防火
- 任务3 意外事故的防范

#### 学习情境十六 客房部服务质量控制与员工管理

- 任务1 客房部服务质量的内涵与控制
- 任务2 客房部员工的招聘与培训
- 任务3 客房部员工的绩效考核
- 任务4 客房部员工激励机制的建立

#### 参考文献



<<前厅客房服务与管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>